

EL TRABAJO ARTICULADO Y EN RED

La respuesta a la violencia de género requiere de un esfuerzo multisectorial y coordinado que abarca múltiples disciplinas e instituciones de la red, que entreguen prestaciones de salud, asesoría legal, justicia, servicios de protección social, entre otros, los que son necesarios para realizar una intervención integral, que dé cuenta de las diversas necesidades que tienen las mujeres que son víctimas de violencia. Para ello, es fundamental la realización de acciones intra e intersectoriales, que hagan posible la consecución de los objetivos principales de toda intervención en violencia: DETENER EL ABUSO Y PROTEGER A LAS VÍCTIMAS.

El logro de estos objetivos es fundamental, sin embargo, muchas veces está supeditado a la satisfacción de otras necesidades, tales como empleo, vivienda, educación para sus hijos e hijas, entre otras, que, aunque no entreguen una atención o servicio específico en violencia- le permitirá a la mujer resolver problemas que le impiden o dificultan poner fin a la violencia que vive.

Por lo tanto, las necesidades planteadas por las mujeres deben ser consideradas seriamente. De forma ideal, deben consignarse por escrito y establecer en conjunto una priorización de servicios requeridos en cada caso en particular.

Con frecuencia, las mujeres no acuden a los servicios a los que han sido remitidas, especialmente cuando las derivaciones no respondemos a las necesidades que la mujer considera más urgentes o que, de acuerdo a su visión, son las que dificultan la salida de la dinámica de abuso. Incluso, cuando han sido derivadas a servicios que responden a sus necesidades, existen diversos factores que pueden impedir que tengan acceso a la atención en estas instancias.

Por esta razón, es importante el seguimiento y acompañamiento de las mujeres, al mismo tiempo que la coordinación y articulación con las distintas instituciones a las que se deriva la mujer, para garantizar de este modo, que la institución a la que ha sido referida entrega el servicio que le hemos ofrecido, es decir hacer una derivación adecuada y pertinente, y presta además una atención oportuna y de calidad.

Los servicios a los que se remite a la mujer deben abordar los problemas más urgentes para ella. Es necesario comprender que muchas de ellas tienen recursos económicos y de tiempo limitados para acudir a servicios sociales, por ellos es muy importante priorizar con ella cuáles son los más urgentes.

Si la mujer manifiesta alguna dificultad para acudir al servicio recomendado, sea cual fuere el motivo, piense creativamente con ella sobre las posibles soluciones. Algunas dificultades que pueden surgir son: que no tenga con quien dejar a sus hijos; que su pareja se entere e intente impedirlo; que no tenga forma de desplazarse.

Si ella acepta que la remitan a algún servicio, puede hacerse lo siguiente para facilitarle el proceso:

- Provéale información sobre el servicio al cual la remite (ubicación, cómo llegar hasta allí, persona que la atenderá).
- Ofrézcale llamar y concertar una cita para ella si eso le facilita las cosas (p. ej., si ella no tiene teléfono o un lugar seguro desde el cual llamar).
- Si la mujer así lo desea, entréguele por escrito la información necesaria: hora, lugar, cómo llegar hasta allí, persona que la atenderá. Pídale que se asegure de que nadie pueda ver ese papel.
- Si es posible, arregle que una persona de confianza la acompañe a la primera cita.

Es importante considerar las necesidades administrativas en la derivación de las mujeres y en el plan de coordinación intersectorial. Esto debido a que, muchas veces, la activación de servicios sociales u otro tipo de atenciones, están condicionados por barreras administrativas, como contar con cédula de identidad vigente, la vigencia del registro nacional de hogares, vivir en la comuna, estar inscrito en el centro de salud, por mencionar algunos ejemplos.

Por esta razón la intervención debe abordar estas barreras, a fin de facilitar el acceso a la mujer a los distintos servicios que están disponibles.

Entre las acciones más relevantes para enfrentar estas barreras está:

- Gestionar documentos de identificación o certificados,
- Realizar el registro nacional de hogares,
- Inscripciones en servicios sociales, entre otros.

Es importante tener presente que muchas veces las necesidades más urgentes de la mujer tienen que ver con resolver dificultades o barreras que se refieren a personas que están a su cargo, como hijos/as o personas mayores.

Estas necesidades deben considerarse de manera prioritaria en la elaboración de un plan de intervención con la mujer que vive violencia, ya que es posible que condicionen algunas o muchas de las decisiones de las mujeres puedan tomar y de este modo influyan fuertemente en su seguridad. Un ejemplo de eso es que una mujer puede estar dispuesta a irse de la casa siempre que pueda acceder a escuela para sus hijos/as a mitad del año lectivo.

Por ello el trabajo intersectorial es fundamental, no sólo con los entes que proveen servicios directamente relacionados al abordaje de la violencia, sino también a servicios educacionales, de registro, sociales, financieros, etc.

Los planes de intervención intersectorial se basan en declaraciones hechas por la mujer en el marco de una entrevista de salud. Por ello constituyen parte del plan de intervención de salud y deben ser monitoreadas por las autoridades del sector salud correspondiente. Esto significa que es responsabilidad de Salud establecer las vinculaciones necesarias con otros agentes del Estado y de la sociedad civil, que puedan proveer los servicios requeridos por las mujeres detectadas como víctimas de violencia y que hayan definido necesidades en el marco de la atención en salud. A pesar de establecer una relación de colaboración y trabajo coordinado con otros miembros de la red, es importante tener siempre presente que, el diagnóstico y la ficha son confidenciales y no pueden discutirse abiertamente con los demás miembros del equipo de trabajo intersectorial.

Algunas de las instituciones que es necesario que integren la red por los servicios y atenciones que puede prestar a la mujer.

INSTITUCIÓN	FUNCIONES
Servicio de Registro Civil e Identificación	Certificados y documentos de identificación
SEREMI de Desarrollo Social	Sistema de protección social
SEREMI de Vivienda y Urbanismo	Subsidios habitacionales y programas de vivienda
SEREMI del Interior	Protección
SEREMI de Educación	Servicios escolares, becas y gestión de matrícula
SENDA regional	Abordaje de trastornos por consumo
Servicio médico legal	Peritajes
Servicio de la Mujer y la Equidad de Género	Centros y casas de acogida
SEREMI de Justicia	Coordinación de acceso a servicios judiciales
Carabineros de Chile	Protección
Policía de investigaciones	Protección
Tribunal de Familia	Protección
Municipios	Protección

El trabajo en red, implica tener conocimientos de información básica de cada institución, dirección, teléfonos de contacto, correos, tipos de atenciones o prestaciones que entrega, población objetivo, entre otras, además de tomar contacto con alguna persona de esta institución con la cual contar para gestionar las derivaciones y hacer el seguimiento.

Gestión de abandonos

Las acciones de gestión de abandono se dirigen a mantener vinculada a la mujer a la red de servicios existentes, tanto de la red de salud como de otras instituciones que trabajan en la materia, con la finalidad de que éstos se presenten como un apoyo disponible para ella.

Un primer e importante elemento es no enjuiciar, ni criticar, ni condicionar la atención porque la mujer no acudió a una hora programada. Es importante empatizar con la situación de la mujer y entender los múltiples factores que le dificultan o impiden acudir a las citas.

Entre ellos, el más importante:

- No estar convencida que vive violencia.
- No querer que la situación sea denunciada, ni por ella ni por los funcionarios y funcionarias.
- Sentir que aún ama a su pareja y que está confundida.
- Tener miedo a la reacción de su pareja si se entera que ella ha develado esta situación en el sistema de salud.
- Vergüenza.
- Problemas prácticos, por mencionar algunos.

¿Qué hacer entonces?

- Llamadas telefónicas en las que se deberá preguntar directamente a la mujer por qué no asistió a una cita. Es importante tener presente que llamar a una mujer a su casa puede implicar ponerla en riesgo, en la medida en que el agresor tome conocimiento de que ha hablado de su situación de abuso. Es imprescindible estar atento/a a este riesgo y desarrollar estrategias para no exponer a la mujer.
- Visitas domiciliarias en horarios previamente consignados con la mujer. **NUNCA PREGUNTAR POR LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA SI HAY OTRA PERSONA PRESENTE. MENOS SI ESTA PERSONA ES QUIEN EJERCE LA VIOLENCIA.**
- Llamadas o visitas a alguna persona que ella haya señalado de confianza y que pueda aportar antecedentes y/o enviarle una nueva citación.

La gestión de abandono debe buscar la seguridad de la mujer, por ende, debe evitar poner en riesgo su integridad. Sin embargo, en caso de que luego de realizar todas estas acciones no haya noticias de la mujer el personal de salud podrá presentar una denuncia por presunta desgracia.

Las acciones **JAMÁS** deberán contemplar:

- Cartas o notificaciones escritas en el domicilio no entregadas personalmente a la mujer. Especialmente si hacen referencia a laguna atención o conocimiento de la violencia que la mujer vive.
- Mensajes de texto con recordatorios o consultas.
- Solicitud de rondas a carabineros.

No se debe hacer nada que pueda poner en riesgo a la mujer, nada que ella no tenga como explicar o justificar frente a su familia y/o el agresor.

La violencia siempre implica riesgos y es importante en la gestión de abandonos tener esto siempre presente.